Nom d'établissement |_|_|_|

Questionnaire n° |_|_|_|

Date de remplissage |_|_| |_|_| |_|_|

Questionnaire : « Usure psychologique et organisation interne des services »

Questionnaire individuel : Personnel soignant

Mode d'emploi

Dans son travail à l'hôpital, le personnel en interaction avec d'autres professionnels ou avec les patients est confronté à de multiples facteurs de stress. S'ils sont répétés et intenses, et si le personnel ne dispose pas de suffisamment de défenses personnelles ou organisationnelles, les événements stressants et les mauvaises conditions de travail génèrent une usure psychologique qui peut conduire au syndrome de **burn-out** ou d'**épuisement professionnel.**

Le présent travail se déroule dans le cadre d'un projet de recherche scientifique et a pour objectif d'évaluer d'une part le taux d'usure psychologique au travail et d'autre part la culture organisationnelle et la culture d'équipe du personnel des blocs opératoires.

Il est composé de trois parties. Une première touchant aux relations de travail (13 + 2 items), une seconde propre aux aspects organisationnels (68 items), et une troisième concernant la culture du service (13 items). Le temps de remplissage est estimé à 30 minutes.

Lisez les questions une à une et cochez la réponse qui vous semble la plus appropriée. La saisie étant automatique, nous vous prions de mettre une croix au centre de la case correspondante, de préférence à l'aide d'un stylo à bille bleu ou noir comme indiqué ci-dessous :

$ Bon $ Mauvais

Ce questionnaire est anonyme et la confidentialité de vos réponses est garantie. La manière de répondre aux différentes questions vous est présentée au sein de deux préambules présentés page 3 et page 10.

Pour tout renseignement complémentaire veuillez appeler le 01 49 59 19 56 / 06 64 30 91 92

© 2001 Tous droits réservés. Cub-Réa

1 - Conditions psychologiques du travail

Lisez consciencieusement les 13 affirmations ci-dessous. Donnez votre sentiment par rapport au travail que vous exercez actuellement.

⑧ N'est pas concerné
⑦ Chaque jour
⑥ Quelques fois par semaine
⑤ Une fois par semaine
④ Quelques fois par mois
③ Une fois par mois ou moins
② Quelques fois par an ou moins
① Jamais

		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
1.1	Je me sens psychologiquement épuisé(e) par mon travail	U	U	U	U	U	U	U	U
1.2	Je me sens fatigué(e) quand je me lève le matin à l'idée d'aller au travail	U	U	U	U	U	U	U	U
1.3	Je comprends bien ce que ressentent mes patients	U	U	U	U	U	U	U	U
1.4	Je sens que je traite certains patients comme s'ils étaient des « objets » impersonnels	U	U	U	U	U	U	U	U
1.5	Travailler en équipe toute la journée est vraiment pesant pour moi	U	U	U	U	U	U	U	U
1.6	Je m'occupe très efficacement des problèmes de mes patients	U	U	U	U	U	U	U	U
1.7	Je me sens usé(e) par mon travail	U	U	U	U	U	U	U	U
1.8	Je suis devenu(e) plus insensible aux autres depuis mon arrivée dans le service	U	U	U	U	U	U	U	U
1.9	Je déplore que ce travail m'endurcisse psychologiquement	U	U	U	U	U	U	U	U
1.10	Je ne me soucie guère de ce qui arrive à certains patients	U	U	U	U	U	U	U	U
1.11	Je réussis à créer facilement une atmosphère détendue avec mes patients	U	U	U	U	U	U	U	U
1.12	J'ai accompli beaucoup de choses valables dans ce travail	U	U	U	U	U	U	U	U
1.13	Je me sens au « bout du rouleau »	U	U	U	U	U	U	U	U

NB : Nous considérons que les questions ci-dessus abordant la relation aux patients restent pertinentes dans le cas de l'activité des blocs. Par exemples, lors de l'accueil du patient au bloc, d'attente éventuelle ou dans le cas de certains types d'anesthésie.

2 - SATISFACTION GENERALE PAR RAPPORT A L'EMPLOI OCCUPE ET INTENTION DE QUITTER L'EMPLOI

Cochez la réponse appropriée

⑥ N'est pas concerné
⑤ Tout à fait d'accord
④ D'accord
③ Ni d'accord ni pas d'accord
② Pas d'accord
① Pas du tout d'accord

		①	②	③	④	⑤	⑥
2.1	D'une manière générale, je suis satisfait de mon emploi	U	U	U	U	U	U
2.2	Dans la situation actuelle, il s'en faudrait de peu pour que je demande à quitter le service	U	U	U	U	U	U

© 2001 Tous droits réservés. Cub-Réa

Modes d'organisation du service

Préambule 1

Les questions suivantes ont pour objectif d'évaluer l'organisation de votre service, elles concernent les modes de communication, de coordination, de gestion des problèmes, et de relations aux usagers, d'une part, et la capacité à apprendre, à réagir aux imprévus et à changer d'autre part (68 items).

Nous vous rappelons qu'il vous est désormais demandé de juger des comportements les plus fréquemment observés dans votre service, indépendamment du jugement de valeur que vous pouvez porter sur ces comportements.

Certaines des questions introduisent le terme de « **médecins** ». Ce dernier inclut les chefs de clinique, les statutaires, les attachés, et les internes. Le terme de « **soignants** » inclut les cadres infirmiers, les infirmiers(ières) IDE, et les aides-soignants.

© 2001 Tous droits réservés. Cub-Réa

3 - RELATIONS ET COMMUNICATION AU SEIN DU SERVICE

Pour chacune des affirmations suivantes, sélectionnez la réponse qui vous paraît la plus appropriée à la situation du service dans lequel vous travaillez.

⑤ Tout à fait d'accord
④ D'accord
③ Ni d'accord ni pas d'accord
② Pas d'accord
① Pas du tout d'accord

		①	②	③	④	⑤
	Les affirmations suivantes font référence aux relations entre soignants du service.					
3.1	Il m'est facile de discuter ouvertement avec les soignants du service	U	U	U	U	U
3.2	Je me rappelle qu'un certain nombre de fois j'ai été mal renseigné(e) par les soignants du service	U	U	U	U	U
3.3	La communication entre les soignants du service est très facile	U	U	U	U	U
3.4	Il m'arrive fréquemment d'avoir à vérifier l'exactitude des informations que je reçois des soignants du service	U	U	U	U	U
3.5	Je trouve qu'il est très agréable de discuter avec les soignants du service	U	U	U	U	U
3.6	Lorsque les soignants échangent des informations, il y a une bonne compréhension mutuelle	U	U	U	U	U
3.7	L'exactitude des informations transmises entre les soignants du service laisse à désirer	U	U	U	U	U
3.8	Il est facile de demander des conseils aux soignants du service	U	U	U	U	U
3.9	J'ai l'impression que certains soignants du service ne comprennent pas parfaitement les informations qu'ils reçoivent	U	U	U	U	U

⑤ Tout à fait d'accord
④ D'accord
③ Ni d'accord ni pas d'accord
② Pas d'accord
① Pas du tout d'accord

		①	②	③	④	⑤
	Les affirmations suivantes font référence aux relations entre soignants et médecins du service.					
3.10	Il m'est facile de discuter ouvertement avec les médecins du service	U	U	U	U	U
3.11	Je me rappelle qu'un certain nombre de fois j'ai été mal renseigné(e) par les médecins du service	U	U	U	U	U
3.12	La communication entre les médecins et les soignants du service est très facile	U	U	U	U	U
3.13	Il m'arrive fréquemment d'avoir à vérifier l'exactitude des informations que je reçois des médecins du service	U	U	U	U	U
3.14	Je trouve qu'il est très agréable de discuter avec les médecins du service	U	U	U	U	U
3.15	Lorsque les médecins échangent des informations avec les soignants, il y a une bonne compréhension mutuelle	U	U	U	U	U
3.16	L'exactitude des informations transmises entre les médecins et les soignants du service laisse à désirer	U	U	U	U	U
3.17	Il est facile de demander des conseils aux médecins du service	U	U	U	U	U
3.18	J'ai l'impression que certains médecins du service ne comprennent pas parfaitement les informations qu'ils reçoivent	U	U	U	U	U

© 2001 Tous droits réservés. Cub-Réa

4 - RELATIONS ET COMMUNICATION AU SEIN DU SERVICE (SUITE)

Pour chacune des affirmations suivantes, sélectionnez la réponse qui vous paraît la plus appropriée à la situation du service dans lequel vous travaillez.

⑤ Tout à fait d'accord
④ D'accord
③ Ni d'accord ni pas d'accord
② Pas d'accord
① Pas du tout d'accord

		①	②	③	④	⑤
	Les affirmations suivantes font référence aux relations et à la communication au sein du service.					
4.1	J'obtiens des informations sur l'état de santé des patients quand j'en ai besoin	U	U	U	U	U
4.2	Lorsque l'état de santé d'un patient change, j'obtiens rapidement les informations pertinentes	U	U	U	U	U
4.3	Il y a des retards inutiles dans la transmission des informations concernant la prise en charge des patients	U	U	U	U	U
4.4	En ce qui concerne la prise en charge des patients, les médecins appellent les soignants au moment opportun	U	U	U	U	U

5 - RELATIONS AUX USAGERS

Pour chacune des affirmations suivantes, sélectionnez la réponse qui vous paraît la plus appropriée à la situation du service dans lequel vous travaillez.

⑤ Tout à fait d'accord
④ D'accord
③ Ni d'accord ni pas d'accord
② Pas d'accord
① Pas du tout d'accord

		①	②	③	④	⑤
5.1	Les médecins du service possèdent une bonne expertise professionnelle	U	U	U	U	U
5.2	Les médecins du service ne transmettent pas toutes les informations concernant le déroulement de l'hospitalisation aux patients et à leur entourage	U	U	U	U	U
5.3	Les médecins du service sont attentifs aux attentes des patients et de leur entourage	U	U	U	U	U
5.4	Les médecins du service manquent de courtoisie envers les patients et leur entourage	U	U	U	U	U

© 2001 Tous droits réservés. Cub-Réa

6 - COORDINATION AVEC LES AUTRES SERVICES DE L'ETABLISSEMENT

Pour chacune des affirmations suivantes, sélectionnez la réponse qui vous paraît la plus appropriée à la situation du service dans lequel vous travaillez.

		① Pas du tout d'accord	② Pas d'accord	③ Ni d'accord ni pas d'accord	④ D'accord	⑤ Tout à fait d'accord
6.1	Le service a des relations de travail constructives avec d'autres services de cet établissement	U	U	U	U	U
6.2	Le service ne bénéficie pas de la collaboration dont il aurait besoin de la part des autres services de l'établissement	U	U	U	U	U
6.3	D'autres services de l'établissement semblent avoir une piètre opinion du service	U	U	U	U	U
6.4	Des relations de travail inadéquates avec d'autres services de l'établissement limitent l'efficacité du service	U	U	U	U	U

7 - COORDINATION AU SEIN DU SERVICE

Diverses stratégies et procédures peuvent être utilisées pour coordonner les soins au sein d'un bloc opératoire. Dans votre service, dans quelle mesure chacun des mécanismes listés ci-dessous contribue-t-il efficacement à la coordination des soins et à la prise en charge du patient ? Sélectionnez la réponse qui vous paraît la plus appropriée à la situation du service dans lequel vous travaillez. Si le mécanisme n'est pas utilisé dans votre service, cochez la dernière colonne.

		① Pas efficace	② Peu efficace	③ Modérément efficace	④ Efficace	⑤ Très efficace	⓪ Non utilisé
7.1	Règles et procédures écrites	U	U	U	U	U	U
7.2	Programmes et planning écrits	U	U	U	U	U	U
7.3	Efforts de l'encadrement pour coordonner les activités du service	U	U	U	U	U	U
7.4	Entretiens en tête à tête entre les membres de l'encadrement	U	U	U	U	U	U
7.5	Groupes de travail ad hoc	U	U	U	U	U	U
7.6	Protocoles écrits de prise en charge diagnostique et thérapeutique dans certaines situations cliniques	U	U	U	U	U	U

© 2001 Tous droits réservés. Cub-Réa

8 - REACTION AUX IMPREVUS

Pour chacune des affirmations suivantes, sélectionnez la réponse qui vous paraît la plus appropriée à la situation du service dans lequel vous travaillez.

		① Pas du tout d'accord	② Pas d'accord	③ Ni d'accord ni pas d'accord	④ D'accord	⑤ Tout à fait d'accord
8.1	Habituellement, les membres du service réagissent rapidement lorsqu'une situation imprévue survient	U	U	U	U	U
8.2	Les membres du service manquent en général d'initiative lorsqu'ils sont confrontés à une tâche qui ne leur incombe pas d'ordinaire	U	U	U	U	U

9 - APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL ET CHANGEMENT ORGANISATIONNEL

Pour chacune des affirmations suivantes, sélectionnez la réponse qui vous paraît la plus appropriée à la situation du service dans lequel vous travaillez.

		① Pas du tout d'accord	② Pas d'accord	③ Ni d'accord ni pas d'accord	④ D'accord	⑤ Tout à fait d'accord
9.1	Les membres du service montrent une certaine réticence par rapport aux idées nouvelles quant au fonctionnement du service	U	U	U	U	U
9.2	Le jugement des membres du service par rapport aux idées nouvelles en matière d'organisation est plutôt pertinent	U	U	U	U	U
9.3	Les temps de réflexion sur les changements à apporter au fonctionnement du service sont suffisants	U	U	U	U	U
9.4	Les dysfonctionnements au sein du service ne sont pas suffisamment analysés	U	U	U	U	U
9.5	Les membres du service apprennent rapidement lorsqu'ils sont confrontés à de nouveaux problèmes	U	U	U	U	U
9.6	Les membres du service n'aiment pas remplir des tâches nouvelles	U	U	U	U	U
9.7	Les membres du service sont ouverts au changement	U	U	U	U	U

© 2001 Tous droits réservés. Cub-Réa

10 - GESTION DES DESACCORDS ET DES CONFLITS AU SEIN DU SERVICE

Prenez en compte ce qui se passe lorsqu'il y a un désaccord ou un conflit entre membres du service. En vous référant à votre expérience dans le service, estimez la vraisemblance des affirmations suivantes.

		① Pas du tout vraisemblable	② Peu vraisemblable	③ Assez vraisemblable	④ Très vraisemblable	⑤ Presque certain
	Les affirmations suivantes font référence à la gestion des désaccords et des conflits entre soignants.					
10.1	Si les soignants ne sont pas en accord, ils ignorent le problème et supposent qu'il se résoudra de lui-même	U	U	U	U	U
10.2	Les soignants esquivent le conflit	U	U	U	U	U
10.3	Tous les points de vue sont soigneusement examinés pour parvenir à la meilleure solution possible	U	U	U	U	U
10.4	Tous les soignants font tout leur possible pour parvenir à la meilleure solution	U	U	U	U	U
10.5	Les soignants impliqués continuent la discussion jusqu'à ce que tous soient satisfaits de la décision prise	U	U	U	U	U
10.6	Chacun contribue à trouver une bonne solution en se référant à son expérience et ses compétences propres	U	U	U	U	U
10.7	Les désaccords entre soignants ne sont pas pris en compte	U	U	U	U	U

		① Pas du tout vraisemblable	② Peu vraisemblable	③ Assez vraisemblable	④ Très vraisemblable	⑤ Presque certain
	Les affirmations suivantes font référence à la gestion des désaccords et des conflits entre médecins et soignants.					
10.8	Si les médecins et les soignants ne sont pas en accord, ils ignorent le problème et supposent qu'il se résoudra de lui-même	U	U	U	U	U
10.9	Les deux parties esquivent le conflit	U	U	U	U	U
10.10	Tous les points de vue sont soigneusement examinés pour parvenir à la meilleure solution possible	U	U	U	U	U
10.11	Les médecins et les soignants font tout leur possible pour parvenir à la meilleure solution	U	U	U	U	U
10.12	Les deux parties impliquées continuent la discussion jusqu'à ce que tous soient satisfaits de la décision prise	U	U	U	U	U
10.13	Chacun contribue à trouver une bonne solution en se référant à son expérience et ses compétences propres	U	U	U	U	U
10.14	Les désaccords entre médecins et soignants ne sont pas pris en compte	U	U	U	U	U

© 2001 Tous droits réservés. Cub-Réa

11 - EFFICACITE PERÇUE

Pour chacune des affirmations suivantes, sélectionnez la réponse qui vous paraît la plus appropriée à la situation du service dans lequel vous travaillez.

		① Pas du tout d'accord	② Pas d'accord	③ Ni d'accord ni pas d'accord	④ D'accord	⑤ Tout à fait d'accord
11.1	Notre service atteint presque toujours ses objectifs en matière de traitement des patients	U	U	U	U	U
11.2	Considérant la gravité des patients que nous traitons, nous obtenons de bons résultats	U	U	U	U	U
11.3	Notre service répond correctement aux besoins des membres de la famille des patients	U	U	U	U	U
11.4	Notre service utilise à bon escient les dernières technologies disponibles pour répondre aux besoins du patient	U	U	U	U	U
11.5	Nous sommes capables de recruter les meilleurs soignants	U	U	U	U	U
11.6	Nous parvenons à garder dans notre service les meilleurs soignants	U	U	U	U	U
11.7	Nous sommes capables de recruter les meilleurs médecins	U	U	U	U	U
11.8	Nous parvenons à garder dans notre service les meilleurs médecins	U	U	U	U	U
11.9	D'une manière générale, notre service fonctionne très bien, comme une équipe soudée	U	U	U	U	U

© 2001 Tous droits réservés. Cub-Réa

Culture du service

Préambule 2

Les 13 questions suivantes concernent la culture du service. Tout service possède une culture qui lui est propre et attend de ses membres qu'ils remplissent certains critères. Par exemple, certains services encouragent la compétition entre leurs membres, et ces derniers ont le sentiment de devoir toujours faire mieux que les autres.

Pour répondre à chacune des 13 questions, veuillez après avoir lu l'énoncé, indiquer dans quelle mesure le comportement décrit aide les personnes à s'intégrer dans votre service et répond à ses attentes.

Lorsque vous répondez aux énoncés, il est parfois utile de réfléchir aux comportements qui sont encouragés et récompensés par les personnes occupant des postes hiérarchiques supérieurs. N'oubliez pas que tous les énoncés font référence aux rapports entre les personnes au sein de votre service, et non aux rapports avec les personnes extérieures au service.

© 2001 Tous droits réservés. Cub-Réa

12 -DANS QUELLE MESURE ATTEND-ON DES MEMBRES DU SERVICE, DE MANIERE EXPLICITE OU IMPLICITE, QU'ILS …

⑤ Dans une très large mesure
④ Dans une large mesure
③ Dans une mesure modérée
② Dans une moindre mesure
① Jamais ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

		①	②	③	④	⑤
121 v1	Contribuent à l'épanouissement des autres	U	U	U	U	U
122 v1	Se soucient de la qualité des relations humaines au sein du groupe	U	U	U	U	U
123 v2a	Cherchent à être bien vus	U	U	U	U	U
124 v2	Appliquent les normes et procédures sans les discuter	U	U	U	U	U
125 v1	Ne discutent pas les ordres	U	U	U	U	U
126 v1	Fuient les problèmes	U	U	U	U	U
127a	Soient difficiles à impressionner	U	U	U	U	U

⑤ Dans une très large mesure
④ Dans une large mesure
③ Dans une mesure modérée
② Dans une moindre mesure
① Jamais ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

		①	②	③	④	⑤
127b	S'opposent indirectement à certaines choses	U	U	U	U	U
128 v1	Jouent pleinement de leurs pouvoirs	U	U	U	U	U
129 v2	Ne reculent devant rien pour paraître les meilleurs	U	U	U	U	U
130 v1	Soient perfectionnistes	U	U	U	U	U
131 v1	Se donnent les moyens de ce qu'ils entreprennent	U	U	U	U	U
132 v1	Conservent un bon équilibre personnel au travail	U	U	U	U	U

© 2001 Tous droits réservés. Cub-Réa

VOS CARACTERISTIQUES

Sexe : Masculin U Féminin U

Age : |_|_| ans

Fonction occupée
Directeur(trice) de soins U
Infirmier(re) diplômée d'état U
Aide-soignant U
Autre (précisez) : ……

Ancienneté :
dans le service |_|_| ans |_|_| mois
dans l'hôpital |_|_| ans |_|_| mois
dans la fonction |_|_| ans |_|_| mois

Nous vous remercions pour votre collaboration. Vos réponses sont confidentielles. Aucune réponse individuelle ne sera communiquée. Ce questionnaire fera l'objet d'une exploitation spécifique pour votre service. Il sera alors possible de le positionner en terme organisationnels par rapport aux autres services ayant participé à ce travail. Ces résultats seront transmis au chef de service pour diffusion.

© 2001 Tous droits réservés. Cub-Réa